

QUIZ | Tentti materiaalin pohjalta

Quizin aihealueet:

- Mitä palvelumuotoilu on?
- Mitä palvelumuotoilulla voidaan kehittää?
- Palvelumuotoilun tavoitteet
- Palvelumuotoilun pääperiaatteet ja näistä pari tarkempaa kysymystä
- Palvelumuotoiluprosessi
- Palvelumuotoilun keskeiset menetelmät: palvelupolku + kosketuspisteet
- Palvelukonsepti

Pisteytys:

Piste jokaisesta oikeasta vastauksesta, vääristä ei miinus pisteitä. Vaihtoehdot voivat sisältää oikeita ja vääriä vastauksia, kaikki oikein tai kaikki väärin tai yksi oikein.

Kokonaisuuden työmäärä on 27h/10p

Lähteet: lisätään linkit lisätietoihin, sis. mm. Palvelumuotoilun bisneskirja + Tuulaniemi (Timo lisää)

x = oikea vastaus

.....

1. Palvelumuotoilu lähtee liikkeelle

(vain yksi vaihtoehto on oikein)

- a. taloudesta
- b. ihmisestä
- c. teknologiasta
- d. suunnittelijasta
- e. ympäristöstä

2. Mitä palvelumuotoilulla voidaan kehittää?

(voit valita useita vaihtoehtoja)

- a. Palveluja
- b. Tavaroita ja esineitä
- c. Julkisen talouden organisaatioiden sisäisiä prosesseja
- d. Yrityksen liiketoimintaprosesseja asiakaslähtöisemmäksi
- e. Voidaan soveltaa mihin vaan, esim. ruokailukokemusten, oppimisen ja viestinnän muotoiluun

3. Palvelumuotoilu tähtää siihen että syntyvät ratkaisut olisivat

(voit valita useita vaihtoehtoja)

- a. ihmisille haluttavia
- b. teknologisesti toteutettavia
- c. taloudellisesti kannattavia

4. Palvelumuotoilun pääperiaatteisiin sisältyy mm.

(voit valita useita vaihtoehtoja)

- a. Ihmislähtöisyys
- b. Oikean ongelman ratkaisu
- c. Yhteiskehittäminen
- d. Monialaisuus
- e. Protoilu ja testaus

5. Yhteiskehittämiseen on suositeltavaa osallistaa

(voit valita useita vaihtoehtoja)

- a. vain erilaiset palvelun käyttäjät ja asiakkaat
- b. vain palvelun kehittäjät eri organisaation osista
- c. yrityksen työntekijät, asiakkaat ja kumppanit

6. Palvelumuotoilun prosesseja on useita erilaisia, esim. Ideon ja Design Council'n mallit.

Kaikille malleille on yhteistä se että: (voit valita useita vaihtoehtoja)

- a. Tutkitaan toimintaympäristöä ja löydetään oikea ratkaistava ongelma.
- b. Hankitaan laaja-alaisesti asiakasymmärrystä, asiakkaan tavoitteista, toiveista ja huolenaiheista.
- c. Ideoidaan runsaasti uusia ratkaisuja.
- d. Mallinnetaan ratkaisuja esim. asiakkaan palvelupolun avulla.
- e. Tehdään prototyyppisiä alustavista ratkaisuista ja testataan niitä asiakkaiden kanssa.
- f. Viimeistellään ja esitellään palvelukonsepti.

7. Palvelupolku on palvelumuotoilussa keskeinen menetelmä ja sen avulla voidaan:

(voit valita useita vaihtoehtoja)

- a. Kuvata minkä tahansa asiakaskokemuksen rakentumisen.
- b. Kuvata kuinka asiakas tai palvelun käyttäjä toimii tällä hetkellä.
- c. Luonnostella kehitteillä olevaa, uutta palveluprosessia.
- d. Kuvata ”kulissien” takana tapahtuvan yrityksen sisäisen palveluprosessin.

8. Kosketuspiste (kontaktipiste) palvelunpolun osana voi sisältää:

(voit valita useita vaihtoehtoja)

- a. Robotin tervehdysten seminaarissa
- b. Ruokalistan ravintolassa
- c. Itseilmoittautumisen laboratoriossa
- d. Terveyskeskuksen vastaanotossa tapahtuvan kohtaamisen palvelutilanteessa

9. **Palvelumuotoilun yleisimmin käytettyjä menetelmiä ovat mm.**

(voit valita useita vaihtoehtoja)

- a. Käyttäjäpersoonat
- b. SWOT
- c. Kyselyt
- d. Ideointi
- e. Prototypointi

10. **Palvelukonsepti on**

(vain 1 vaihtoehto on oikea)

- a. Idean kuvaus
- b. Prototyypin ja testaustulosten yhteenvedo
- c. Suurinpiirtein sama kuin palvelupolku
- d. Palvelun idea ja suuri kuva, joka vastaa kysymyksiin mitä, kenelle, miten, miksi.